

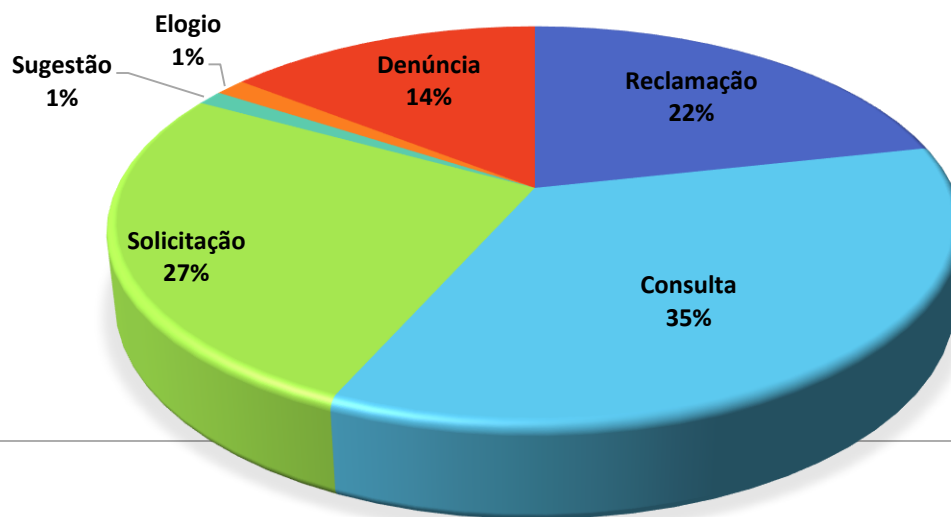
2017



**CREA-RS**Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Tipos de demandas

Reclamação	310
Consulta	505
Solicitação	380
Sugestão	17
Elogio	20
Denúncia	207
Total	1439



As consultas, responsáveis por 35% das demandas são referentes a registro de Pessoa Física, Registro de Atestado e Atribuição. As solicitações tratam de pedidos de boleto para pagamento da anuidade e agilização de processo. Já as reclamações tratam de questões relacionadas à anuidade, situação de profissional em débito e demora no relato dos processos.

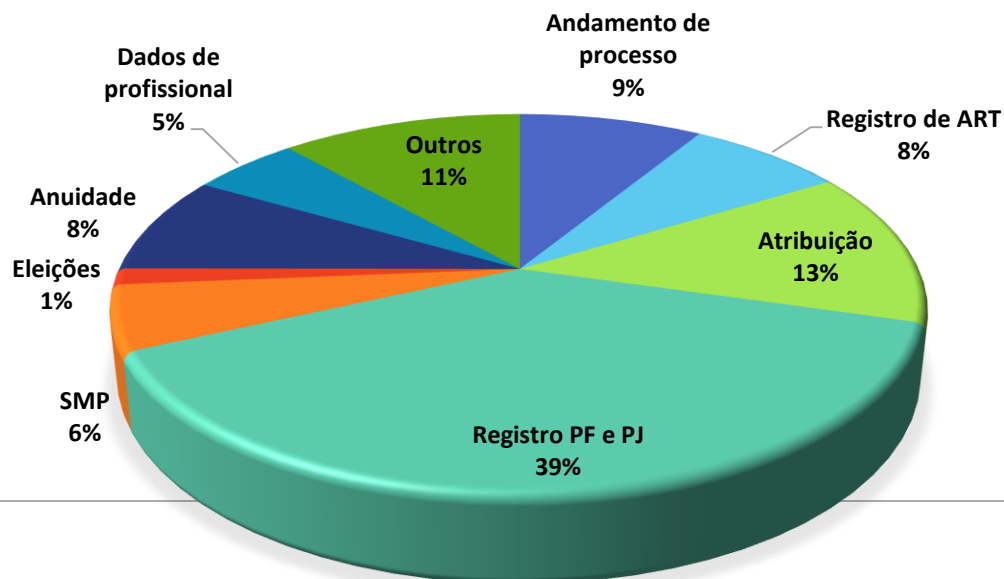




CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Consultas

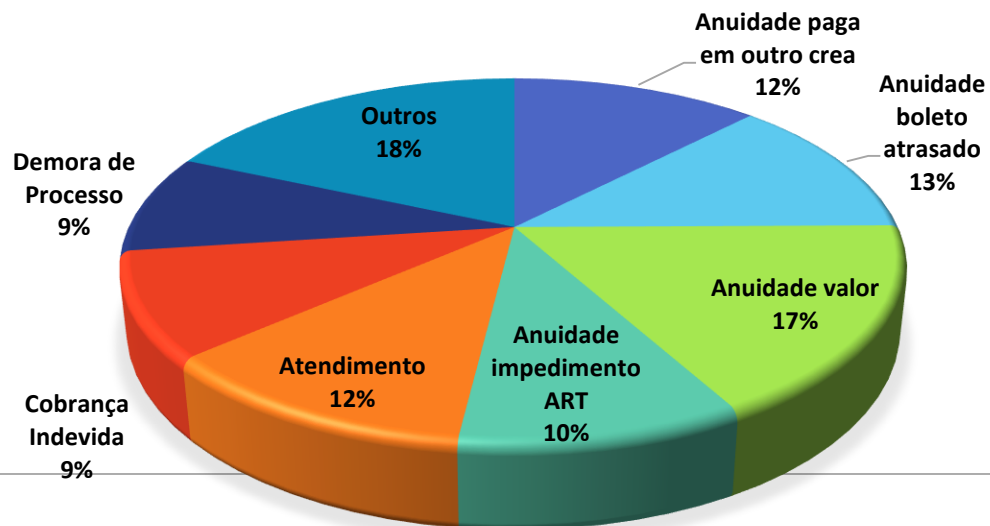




CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Reclamações



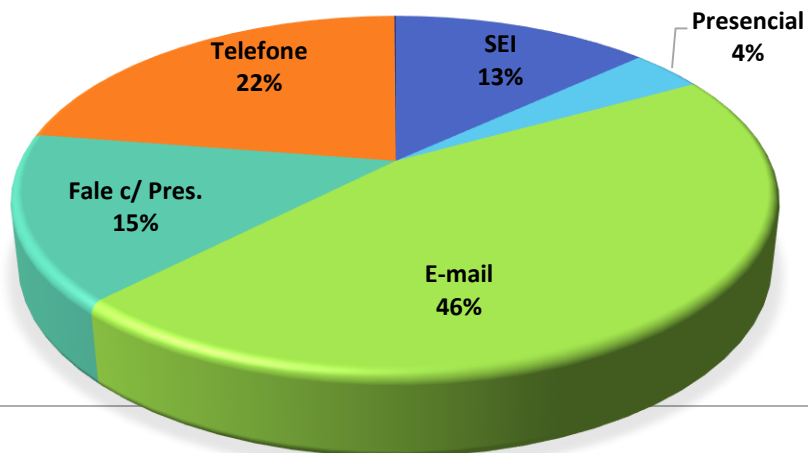


CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Mídias de acesso

SEI	189
Presencial	54
E-mail	654
Fale c/ Pres.	218
Telefone	323
R. Social/carta	1
Total	1439

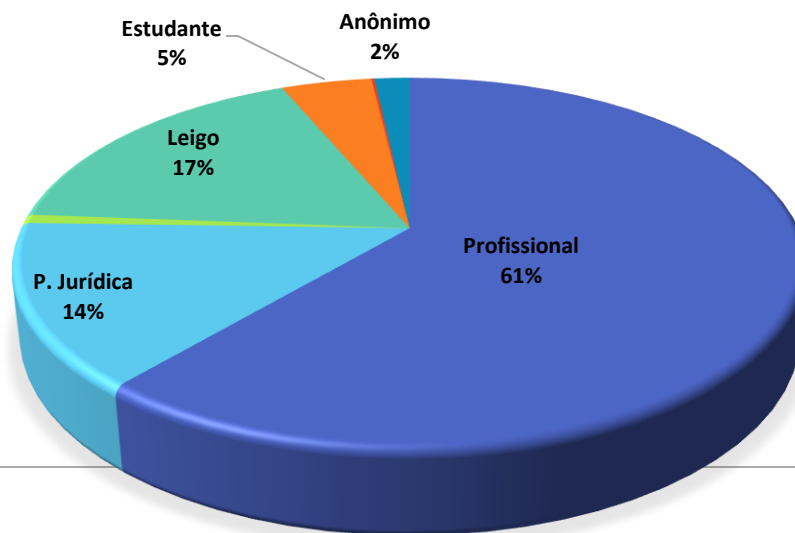




CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Usuários



Os usuários mais frequentes são os profissionais do sistema totalizando mais de 61%, os leigos, 17% e pessoa jurídica 14%.

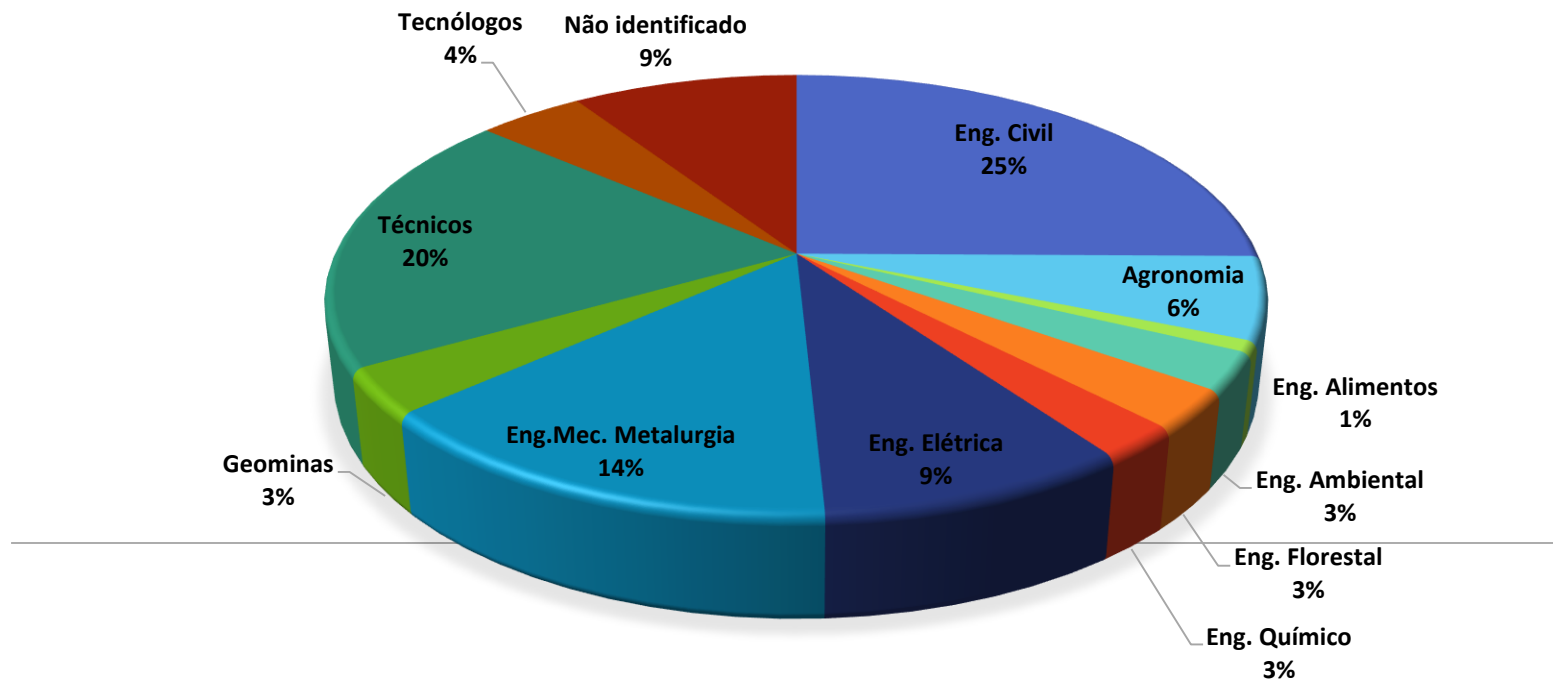




CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Usuários profissionais

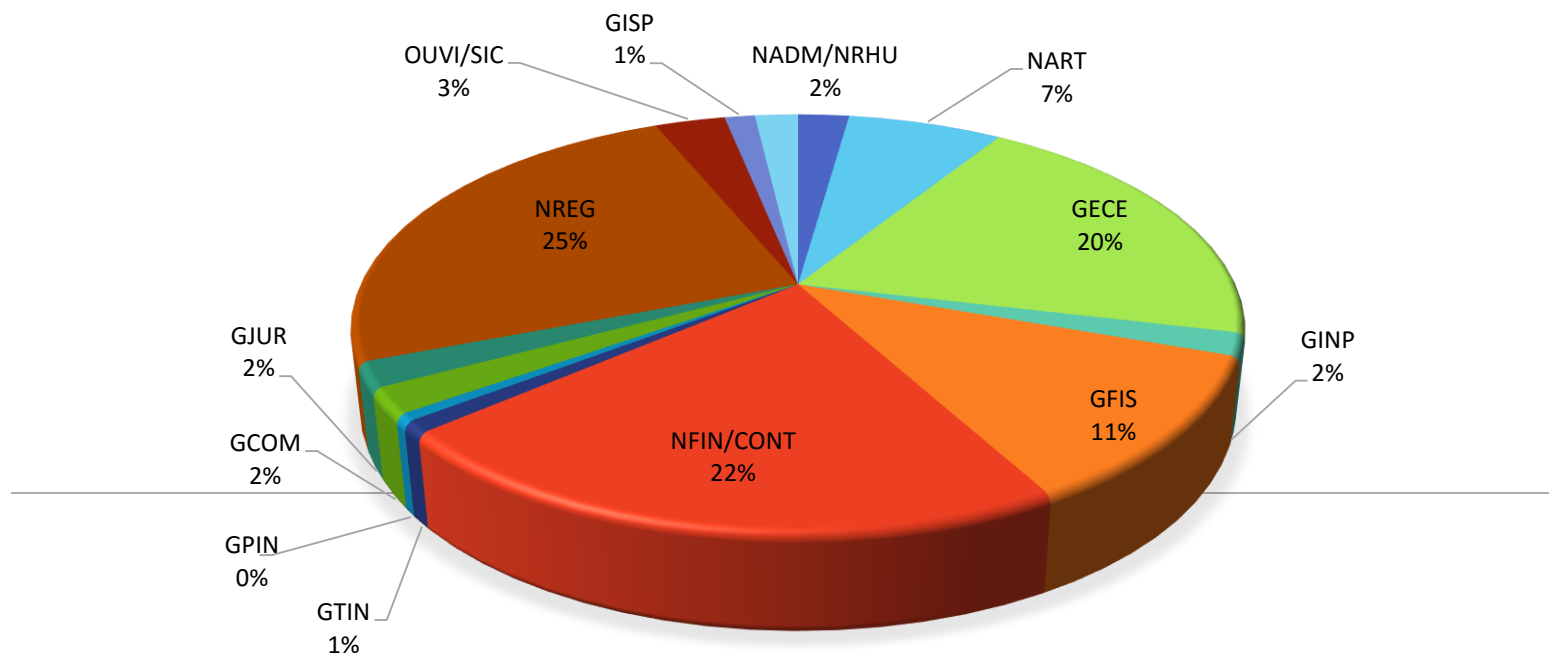




CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Áreas de envolvimento



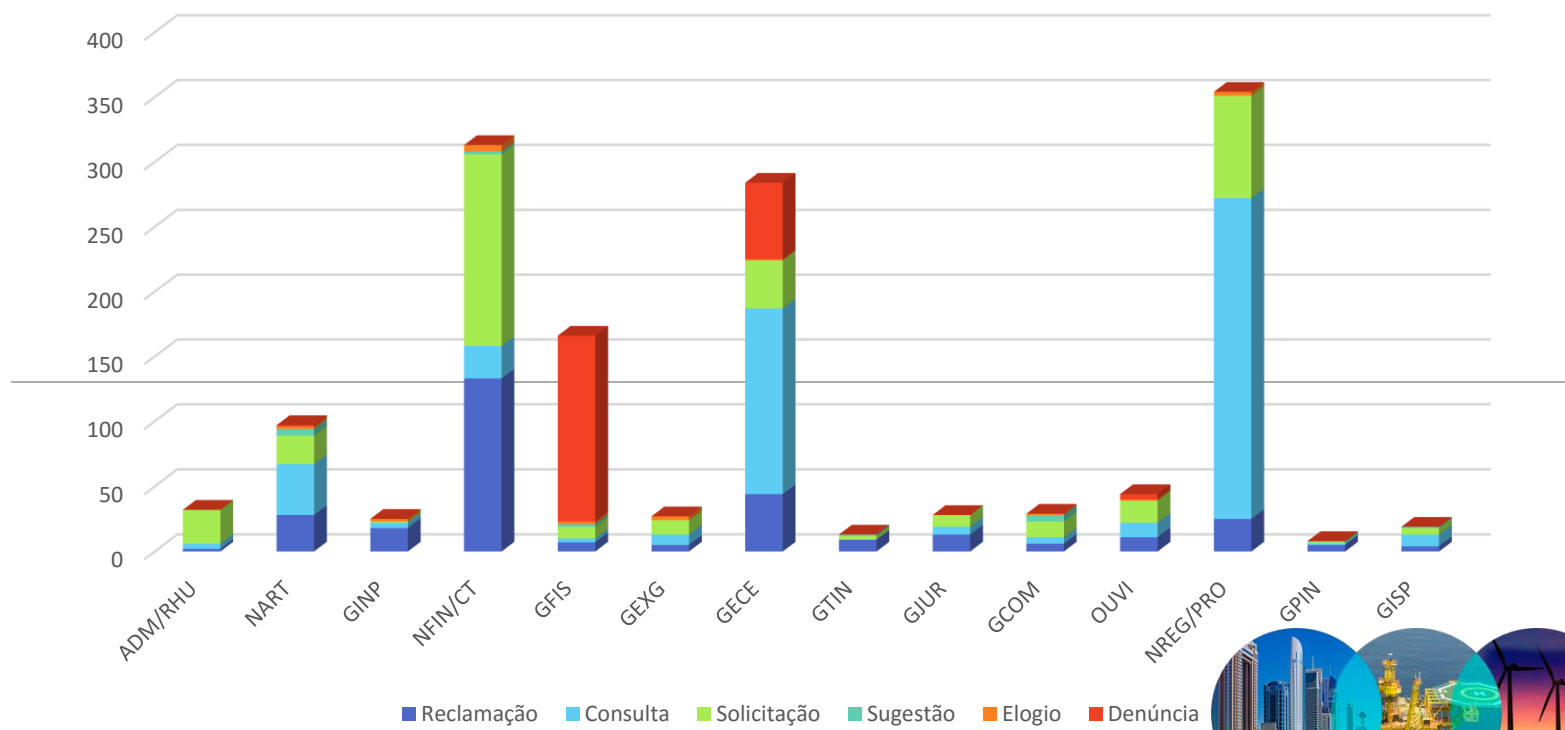


CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Tipos de demandas por área de envolvimento

Tipo/DEP	ADM/RHU	NART	GINP	FIN/CONT	GFIS	GEXG	GECE	GTIN	GJUR	GCOM	OUV	NREG/PRO	GPIN	GISP	Total
Reclamação	2	28	18	133	7	5	44	9	13	6	11	25	5	4	310
Consulta	4	39	4	25	3	8	143	0	6	5	11	247	1	9	505
Solicitação	26	22	1	148	9	11	37	3	9	12	17	79	1	5	380
Sugestão	0	5	0	2	2	0	0	1	0	5	0	0	1	1	17
Elogio	0	2	2	5	2	3	1	0	0	1	1	3	0	0	20
Denúncia	0	1	0	0	143	0	59	0	0	0	4	0	0	0	207
Total	32	97	25	313	166	27	284	13	28	29	44	354	8	19	1439

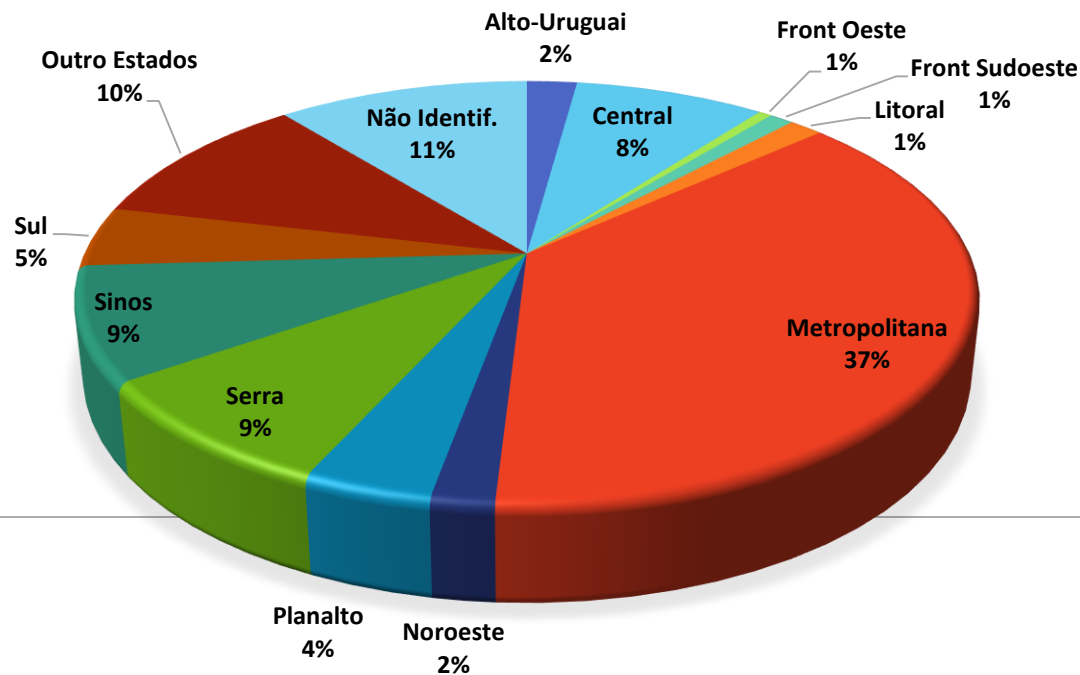




CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Origem das demandas

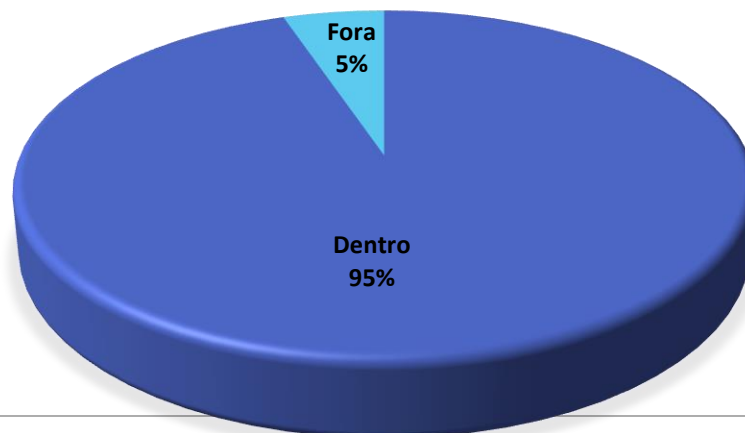




CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Atendimento no prazo





CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Atendimento telefone

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO - RELATÓRIO 2017

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	Média / Mensal
Núcleo Financeiro	172	184	130	85	135	70	46	50	36	21	16	21	966	80,50
Núcleo Administrativo	29	42	25	11	31	24	28	34	16	37	11	10	298	24,83
Núcleo de Contabilidade	1	0	0	5	4	2	3	0	1	1	0	1	18	1,50
Núcleo Recursos Humanos	33	16	26	9	51	20	30	26	15	12	4	7	249	20,75
Núcleo Sup. Técnico/Denúncia	38	31	49	23	40	28	80	64	64	53	60	44	574	47,83
Núcleo Controle Operacional	0	0	16	3	29	11	9	11	0	0	0	0	79	6,58
Núcleo de Registro	59	40	48	78	72	49	32	35	9	13	12	8	455	37,92
Núcleo de ART / Acervo	214	108	224	129	256	237	297	355	209	179	161	101	2470	205,83
Núcleo de Protocolo	965	374	865	629	544	527	527	571	437	447	352	250	6488	540,67
Núcleo de Processos	3	2	8	9	3	9	4	7	6	5	5	10	71	5,92
Comissão de Ética	3	2	6	4	4	2	6	6	2	4	0	5	44	3,67
Câmara de Agronomia	42	23	53	24	45	30	26	38	23	30	20	17	371	30,92
Câmara de Eng. Civil	73	44	79	49	88	79	75	63	68	80	52	28	778	64,83
Câmara de Eng. Elétrica	39	24	40	28	44	38	23	37	28	24	14	16	355	29,58
Câmara de Eng. Florestal	7	2	4	6	11	3	9	14	3	5	7	1	72	6,00
Câmara de Geologia e Minas	11	14	21	8	33	11	13	12	9	12	14	4	162	13,50
Câmara de Eng. Industrial	19	14	29	13	30	20	21	17	16	22	18	14	233	19,42
Câmara de Eng. Química	27	10	11	13	18	24	9	16	7	5	10	5	155	12,92
Câmara de Eng. Seg. Trabalho	17	3	14	9	13	18	11	7	14	15	8	8	137	11,42
Núcleo de Apoio às E. de Classe	35	7	13	9	15	10	8	7	51	3	2	2	162	13,50
Núcleo de Apoio às I. de Ensino	15	4	16	13	10	6	13	18	10	10	5	10	130	10,83
Núcleo de Apoio Convênios Ex.	4	5	2	2	5	7	7	5	4	5	0	3	49	4,08
Núcleo de Imobiliários	5	0	10	1	1	2	2	0	0	7	0	0	28	2,33
Núcleo de Mobil. Equip. Supr.	9	2	8	2	14	14	11	10	10	14	8	13	115	9,58
Núcleo de Apoio Administrativo	16	24	24	15	23	26	34	30	24	12	14	11	253	21,08
Núcleo de Amb. Corporativo e Qualidade	2	2	14	5	7	3	0	8	2	0	1	2	46	3,83
Núcleo de Suporte Institucional	3	1	5	3	12	10	6	8	5	6	2	1	62	5,17
Núcleo de Apoio ao Colegiado	22	3	5	2	3	8	5	4	1	1	9	4	67	5,58
Núcleo de Imprensa	28	22	33	14	38	17	28	29	21	29	14	9	282	23,50
Núcleo de Eventos	6	14	14	8	33	22	12	5	0	2	0	0	116	9,67
Jurídico	26	23	39	24	42	43	22	25	29	32	19	13	337	28,08
Núcleo de Conc. e Contencioso	38	10	16	10	9	19	21	26	8	18	12	9	196	16,33
Núcleo de Sistemas	8	8	13	11	17	17	5	10	4	15	14	8	130	10,83
Controladoria	1	3	0	0	7	0	1	0	3	1	2	1	19	1,58
Núcleo de Cont. de Atividades	6	13	18	6	21	7	5	12	24	4	4	4	124	10,33
Solicitação de ligação	142	73	196	104	189	243	199	168	87	157	114	52	1724	143,67
Consulta externa	180	63	220	195	175	191	150	144	142	166	105	109	1840	153,33
Ouvidoria	27	7	17	19	54	39	14	23	14	41	14	5	274	22,83
Total MENSAL	2325	1217	2311	1578	2126	1886	1792	1895	1402	1488	1103	806	19929	1.660,75
TOTAL	19.929													





CREA-RS

Conselho Regional de Engenharia e Agronomia
do Rio Grande do Sul

Atendimento telefone

